香港商報 Hong Kong Commercial Daily
中國政府特許在內地發行之報刊
財經大報 CH 商界平台
2020年9月27日 星期日
今天出版1疊共8版
1952年創刊 第24364號
香港政府指定刊登法律廣告有效刊物
港澳台及海外每份零售9元港幣
廣東省外每份零售5元人民幣
廣東省每份零售4元人民幣
香港商報APP 香港商報官網 香港商報微信
4 892246 888889

虛擬銀行高息搶客

建立品牌有排燒錢

港府力推金融科技，金管局去年發出首批8個虛擬銀行牌照，至今已有5間虛銀開業。然而，當前疫情拖累全球經濟一片蕭條，虛銀同時要面對同業和傳統銀行競爭。全球息率低企及經營環境充滿挑戰的大背景下，虛銀普遍都以高息策略來搶客，一眾虛銀要達致收支平衡相信仍須燒錢一段時間。

香港商報記者 志成

本港虛銀匯立銀行早前推出「快閃GoSave飄移定期存款」優惠，年利率高達9.8厘，玩法是每日會有一班不定期的限定版「GoSave飄移定存小巴」在手機App出現，客戶要登上該「小巴」，便可取得此高息定存優惠利率。由於息率之高在市場難得一見，自然吸引大量客戶垂青，不過，未想到引來反效果，導致匯立銀行手機應用程式一度癱瘓。網友Adam Wong在匯立銀行臉書專頁留言抱怨道：「神級Marketing(市場推廣)，吸引一大班人日日24小時login(登入) check(查)住有無車(小巴，即優惠)，隊冧(搞垮)自己server(伺服器)！」

事後匯立銀行在社交網站致歉，並解釋是因爲反應超乎預期般熱烈，令「系統遇到負荷上的問題」，承認部分客戶登入時受到短暫影響。但該帖文亦留下了大批用戶投訴，其中有網民點出虛銀的死穴，「若虛擬銀行的App無法登入，就如傳統銀行將所有分行、網上和手機銀行同時關閉，情況嚴重」。

試想若傳統銀行的App短暫「死機」，客戶反應未必會如此強烈，因爲還有分行和網上銀行作爲替補，事件也反映相比傳統銀行，客戶對虛銀有着更高的期望。

系統穩定至關重要

匯立銀行開業不久，吸客招數就馬失前蹄，但反映當前高息定存好有市場，事實上，目前已開業的5間虛銀，普遍提供優於市面的存款利率。定期存款方面，以匯立銀行爲例，推出的「GoSave」港元定期存款，起存額僅10元，參加「GoSave」定期存款的人數越多，年利率越高，3個月存款年利率最高可達4.5%，而綜觀傳統銀行的定存年利率絕大部分在2%以下。

活期存款方面，虛銀Livi推出的「Livi save」，首50萬元存款可享0.5%年利率，其後的存款享0.01%年利率。另外，虛銀衆安銀行首50萬元存款的年利率更有1%，其後存款享0.01%年息，亦遠高於傳統銀行的活期存款利率一般只有0.001%。

所有銀行吸收存款後都用來放貸賺取息差。衆安銀行別出心裁推出「10萬元Free Cash」的貸款產品，提供免息貸款優惠。客戶成功申請10萬或以下的貸款，並於3個月內全數還清，將返還所有已付利息及費用。若按照近3個月銀行同業拆息(HIBOR)約0.5%水平計，換言之，虛擬銀行的貸款產品沒有利息收入之餘，還可能需要倒貼0.5%的利息。

無獨有偶，天星銀行的私人貸款產品提供1.85%的實際年利率，低於傳統銀行普遍約2至3厘的貸款年利率，同時該行亦提供首2萬元存款享3.6%年利率。銀行吸收存款的利率高於貸款利率，利率倒掛底下，銀行是否賺錢成爲疑問。

高息定存低息貸款搶客

香港新興科技教育協會創會會長洪文正表示，虛銀靠高息搶客難持久，因現時市場對虛銀的認識和信心均不足，加上虛銀提供的產品和服務，大部分知名傳統銀行亦一樣有，虛銀產品過人之處並不明顯。他認爲虛銀客戶收取利息回報後，或會爲資金重新尋找出路，不會把資金長期放在虛銀。

浸會大學財務及決策學系副教授麥萃才指，虛銀向用戶提供額外優惠，在互聯網經濟尤其金融科技中十分常見，以支付寶和微信支付爲例，均不時向用戶提供現金優惠，即使傳統銀行亦會向客戶送禮品回贈等，涉及優惠金額可能與虛銀提供的額外利息差不多。與傳統銀行相比，初期虛銀客戶人數不多，爲搶佔存戶，投入較多資金用於推廣和提供優惠也是正常。

儘管虛擬銀行去年仍處籌備階段，尚未正式營運，但據金管局披露的2019年報資料顯示，統計到一衆虛銀的財政狀況，8家虛銀在草創初期均處於「燒錢」狀態，去年合共虧蝕逾11億元，即使期內有利息收入等，但肯定不足以抵銷員工成本及營運開支等。

據已開業的5間虛銀年報，虧損金額最多的是渣打(2888)旗下MOX，去年蝕2.65億元；其次爲中銀香港(2388)有份合組的Livi，虧損金額亦達2.01億元；衆安在綫(6060)旗下衆安銀行亦錄1.94億元虧損；「土炮」WeLab集團創立的匯立銀行去年蝕逾9458萬元；至於小米(1810)有份投資的天星銀行虧損金額最小，只蝕逾8322萬元。

雖然虛擬銀行名副其實不設實體分行，有助減低人力成本，但一衆虛擬銀行去年的營運開支中，員工成本仍然佔最大部分。年報資料顯示，衆虛銀中以衆安銀行的員工成本最高，2019年員工開支達1.44億元；其次爲MOX，員工成本爲1.4億元。其他虛銀員工成本均控制在8000萬元以下，以匯立銀行員工開支最小，約4163.4萬元。

初期員工成本比例高

從員工成本佔營運總開支比例看，目前已開業的5間虛擬銀行，去年該比例介乎約30%至68%。當中衆安銀行的比例最高，達68%；Livi的比例最低，約30%。其餘3間的比例則在40%至50%之間。換言之，虛銀去年平均約一半的開支用於發放員工薪酬及福利等。

有業界人士認爲，去年虛擬銀行在未有實質業務運營下，錄得虧損可以理解。雖然虛銀可利用科技降低成本，但在開業初期階段，最大成本落在同業之間爭奪人才，影響員工成本。不過，麥萃才表示，員工成本佔比什麼水平屬於合理沒有標準，但認爲虛擬銀行可做到減省分行及辦公室租金等物業成本，同時可能需要更多後台技術人員，故成本結構與傳統銀行不同，少了租金成本，員工成本比例自然提高，因此員工成本佔總開支比例較高屬正常，並不意味虛銀的員工成本偏高。他又認爲，本港有足夠金融科技方面專才，虛銀不至於因爭奪人才，而令員工成本大幅提升。

麥萃才補充，相比起員工成本，虛銀的平均獲客成本更值得關注，「虛銀減省了租金等物業成本，理應可以降低平均獲客成本，但虛銀始終是新事物，是否能夠吸收足夠客戶達到規模效應呢？如果不能，成本效益一樣難以提高」。

WeLab創始人及集團行政總裁龍沛智接受傳媒訪問時曾預期，匯立銀行大約3到5年可達到收支平衡並開始盈利，團隊對虛擬銀行也比較有信心，即使初期獲客成本比較高，相信未來會找到盈利的機會。他又指，疫情對傳統銀行的打擊十分明顯，傳統銀行的商業模式主要靠線下的網點，重資產的模式意味銀行很難快速應對市場變化。

日後料有收購合併

另外，洪文正亦認爲，虛銀應着重提供傳統銀行缺乏的產品及服務，以吸引客戶持續使用服務；另一方面，應加強建立品牌形象。他提到過去曾與業界溝通過，發現業界在廣告投入方面的意欲較低，導致品牌缺乏知名度，或令客戶也對品牌缺乏信心，而只靠高息吸客的作用有限，認爲這種發展策略並不健康。他又指，金管局首批發出8個牌照，數量上較多，令競爭加劇，相信最終會汰弱留強，即或有合併和收購可能。CH

傳統銀行迎「虛」而上

本港越來越多虛銀投入服務，對傳統銀行自然構成威脅。事實上，傳統銀行無論在產品服務、收費，及營運模式等方面，都正逐步向虛擬銀行「睇齊」，迎「虛」而上，逐步走向普惠金融服務。以保留客戶，維持行業競爭力。過去大型傳統銀行不太「稀罕」低收入客戶群，但近年多家銀行都主動豁免多種收費，吸引低收入或低儲蓄客戶繼續使用，防止虛銀搶客。

拓展手機銀行功能

早於去年底首間虛擬銀行衆安銀行開業前，同年滙豐(005)帶頭取消客戶的「個人綜合理財戶口」低額結存服務費等一些列收費。滙豐早前再加碼，宣布11月起進一步取消26項基本銀行服務收費，範圍涵蓋一般銀行服務、存款及提款、跨行及環球轉帳以及匯款。

另外，傳統銀行亦積極拓展手機銀行功能，透過手機應用程式已可完成大部分日常銀行交易，包括開戶、提款、轉帳、投保、買賣外匯等，其實與虛擬銀行的功能無異，甚至有過人之處。

普惠金融意味產品及服務需降低門檻，就像虛擬銀行普遍可以1元起開戶、1元起做定存等，而傳統銀行近年也積極拓展低門檻產品。例如恒生銀行(011)早前推出基金投資平台「SimplyFund」，主打1元起投資基金，涵蓋股票基金、債券基金和股債混合基金，較市面普遍過萬元的基金入場費爲低。

降低門檻吸客

如果說到虛銀目前主要優勢之一，即提供高息，傳統銀行也有高息產品應對行情。以工銀亞洲爲例，日前推出手機銀行多人同行「e開戶」優惠，每人最高可享10.8厘的3個月港元定期存款特惠年利率。

面對傳統銀行的反圍攻，虛擬銀行的優勢似乎變得模糊，畢竟大部分傳統銀行成立良久，銀行品牌在客戶心中已建立起穩健的形象，這點對銀行客戶來說十分重要。各大虛擬銀行的股東背景縱使粒粒皆星，但客戶對一間銀行的信心來源，還在於銀行服務體驗。過去人們常抱怨傳統銀行分行的排隊和效率問題，但隨着手機和網上銀行的發展，傳統銀行正擺脫種種負面印象。虛擬銀行的競爭優勢所在，絕對不應局限於高息優惠，還應該爭取在服務體驗方面取勝。

志成